

This Page Is Inserted by IFW Operations  
and is not a part of the Official Record

## **BEST AVAILABLE IMAGES**

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

**IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.**

**As rescanning documents *will not* correct images,  
please do not report the images to the  
Image Problem Mailbox.**

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平10-63682

(43)公開日 平成10年(1998)3月6日

(51)Int.Cl. <sup>5</sup>	識別記号	庁内整理番号	F I	技術表示箇所
G 0 6 F	17/30		G 0 6 F	15/40 3 7 0 Z
	17/00			15/20 Z
				15/40 3 7 0 G

審査請求 未請求 請求項の数18 O.L (全 16 頁)

(21)出願番号 特願平8-222861

(22)出願日 平成8年(1996)8月23日

(71)出願人 000005108  
株式会社日立製作所  
東京都千代田区神田駿河台四丁目6番地

(72)発明者 山寺 仁  
東京都国分寺市東恋ヶ窪一丁目280番地  
株式会社日立製作所デザイン研究所内

(72)発明者 久保田 太栄  
東京都国分寺市東恋ヶ窪一丁目280番地  
株式会社日立製作所デザイン研究所内

(72)発明者 政次 茂貴  
東京都国分寺市東恋ヶ窪一丁目280番地  
株式会社日立製作所デザイン研究所内

(74)代理人 弁理士 武 顯次郎

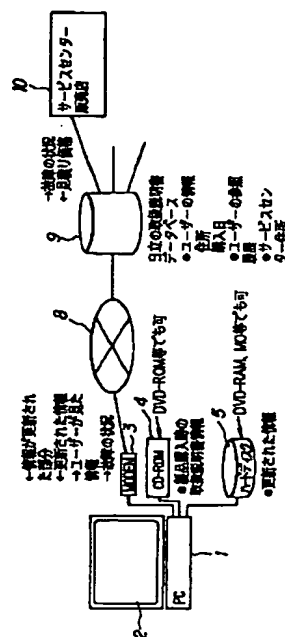
(54) 【発明の名称】 製品のガイダンス情報提示方法及びシステム

(57) 【要約】 (修正有)

【課題】 ユーザが取扱説明書を保管しておく必要なく、ユーザに製品の使用方法、故障に対する対応方法等を判り易く把握させるようにする。

【解決手段】 製品の取扱説明書、故障に対する対応方法、サービスセンタの場所等を電子化したデータベースとしておき、このデータベースを通信回線、記録媒体等により提供する。ユーザは、これを検索することにより製品の使用方法、故障に対する対応方法を映像情報、文字情報、音声等を交えたマルチメディア情報により具体的に知ることができる。また、修理が必要な場合、ユーザの住居に最も近いサービスセンタの場所を地図と共に表示して知らせることができる。さらに、ユーザによるデータベースへのアクセスの情報を、企業側から取ることができ、データベースの更新、新製品の開発の参考とすることができる。

【圖 1】



## 【特許請求の範囲】

【請求項 1】 電子化された製品のガイダンス情報をデータベース化し、これを検索することにより製品のガイダンス情報を得る製品のガイダンス情報提示方法において、データベース側からの指示に従って製品名、型番を入力するステップを有し、製品の使用方法、製品の故障に対する対応方法、サービスセンタの場所等を、動画、文字、音声等のマルチメディア情報により表示することを特徴とする製品のガイダンス情報提示方法。

【請求項 2】 前記製品名、型番の入力が、製品ジャンルを選択するステップと、選択された製品ジャンル内の製品の種類を選択するステップと、選択された製品の製品名、型番を選択するステップとにより行われることを特徴とする請求項 1 記載の製品のガイダンス情報提示方法。

【請求項 3】 前記製品名、型番の入力を、具体的な型番の情報により直接入力することにより行うステップを有することを特徴とする請求項 1 記載の製品のガイダンス情報提示方法。

【請求項 4】 前記製品名、型番の入力が行われたとき、その製品の写真・イメージによる情報と、ガイダンス情報として、製品の使用方法、製品の故障に対する対応方法、手入れの方法、注意事項を選択するためのメニューを表示するステップを有することを特徴とする請求項 1、2 または 3 記載の製品のガイダンス情報提示方法。

【請求項 5】 前記ガイダンス情報の 1 つとして、製品の使用方法が選択された場合、操作を行うべき製品の操作部を、表示されている写真・イメージによる情報内の操作部を他と異なる表示として示し、操作に従った動きを見せて使用方法の説明を行うことを特徴とする請求項 4 記載の製品のガイダンス情報提示方法。

【請求項 6】 前記ガイダンス情報の 1 つとして、故障に対する対応方法が選択された場合、故障の内容を少なくとも 1 つ選択入力させるメニューを表示し、入力された故障の原因を表示すると共に対応する故障の状況を映像により見せることを特徴とする請求項 4 記載の製品のガイダンス情報提示方法。

【請求項 7】 前記故障に対する対応方法の選択の代わりに、製品の故障時に製品に表示されるエラー番号を入力することを特徴とする請求項 6 記載の製品のガイダンス情報提示方法。

【請求項 8】 前記故障に対する対応方法のガイダンス情報により、故障が直らないという結果が入力された場合、サービスセンタの場所等の情報を地図と共に表示することを特徴とする請求項 6 または 7 記載の製品のガイダンス情報提示方法。

【請求項 9】 前記製品名、型番の入力が行われたとき、その製品の使用上の重要な注意事項を表示することを特徴とする請求項 1 ないし 8 のうちいずれか 1 記載の

製品のガイダンス情報提示方法。

【請求項 1 0】 電子化された製品のガイダンス情報のデータベース化し、これを検索することにより製品のガイダンス情報を得る製品のガイダンス情報提示システムにおいて、データベース側からの指示に従って製品名、型番を入力させる手段と、製品の使用方法、製品の故障に対する対応方法、サービスセンタの場所等を、動画、文字、音声等のマルチメディア情報により表示する手段とを備えることを特徴とする製品のガイダンス情報提示システム。

【請求項 1 1】 前記製品名、型番の入力を行わせるための製品ジャンルを選択させる手段と、選択された製品ジャンル内の製品の種類を選択させる手段と、選択された製品の製品名、型番を選択させる手段とを備えることを特徴とする請求項 1 0 記載の製品のガイダンス情報提示システム。

【請求項 1 2】 前記製品名、型番の入力を、具体的な型番の情報により直接入力させる手段を備えることを特徴とする請求項 1 0 記載の製品のガイダンス情報提示システム。

【請求項 1 3】 前記製品名、型番の入力が行われたとき、その製品の写真・イメージによる情報と、ガイダンス情報として、製品の使用方法、製品の故障に対する対応方法、手入れの方法、注意事項を選択するためのメニューを表示する手段と、1 つを選択させる手段とを備えることを特徴とする請求項 1 0、1 1 または 1 2 記載の製品のガイダンス情報提示システム。

【請求項 1 4】 前記ガイダンス情報の 1 つとして、製品の使用方法が選択された場合、操作を行うべき製品の操作部を、表示されている写真・イメージによる情報内の操作部を他と異なる表示として示す手段と、操作に従った動きを見せる表示手段とを備えることを特徴とする請求項 1 3 記載の製品のガイダンス情報提示システム。

【請求項 1 5】 前記ガイダンス情報の 1 つとして、故障に対する対応方法が選択された場合、故障の内容を少なくとも 1 つ選択入力させるメニューを表示する手段と、入力された故障の原因を表示すると共に対応する故障の状況を映像により見せる表示手段とを備えることを特徴とする請求項 1 3 記載の製品のガイダンス情報提示システム。

【請求項 1 6】 前記故障に対する対応方法の選択の代わりに、製品の故障時に製品に表示されるエラー番号を入力する手段を備えることを特徴とする請求項 1 5 記載の製品のガイダンス情報提示システム。

【請求項 1 7】 前記故障に対する対応方法のガイダンス情報により、故障が直らないという結果を入力する手段と、この結果が入力された場合、サービスセンタの場所等の情報を地図と共に表示する手段とを備えることを特徴とする請求項 1 5 または 1 6 記載の製品のガイダンス情報提示システム。

【請求項 1 8】 前記製品名、型番の入力が行われたとき、その製品の使用上の重要な注意事項を表示する手段を備えることを特徴とする請求項 1 0 ないし 1 7 のうちいずれか 1 記載の製品のガイダンス情報提示システム。

【発明の詳細な説明】

【0 0 0 1】

【発明の属する技術分野】本発明は、製品のガイダンス情報提示方法及びシステムに係り、特に、家庭用の電子製品の取扱説明書をマルチメディア化、電子化して簡単に検索可能とし、ユーザが機器の使用方法を容易に知ることができ、トラブル時の対処を行うために使用して好適な製品のガイダンス情報提示方法及びシステムに関する。

【0 0 0 2】

【従来の技術】従来、各種電子製品のガイダンス情報は、冊子上に印刷された取扱説明書、あるいは、V T R 用のテープ等に取扱の説明の内容を映像情報と共に収納して提供されるのが一般的であった。

【0 0 0 3】

【発明が解決しようとする課題】前述の製品の取扱説明書、V T R 用のテープは、機器の使用方法が判らなくなった場合、機器の故障時等にすぐに参照することができるよう保管しておく必要があるが、実際には、紛失してしまっていて、機器の故障時等に対応することができない場合が多い。また、紙に印刷された説明書の場合、機器の動き、音、表示の状態、表示の変化等を表現することが難しいため、ユーザに充分な情報を提供することができないという問題点を有している。

【0 0 0 4】また、前述の製品の取扱説明書、V T R 用のテープは、製品の故障時に連絡すべきサービスセンタ等の情報が製品販売時のものであり、その後の変更等の更新を行うことができず、また、製品の故障、操作方法が不明な場合にユーザがそれをどのように解決したか、どの部分が故障したか等の情報をメッセージが側に知らせることができず、メーカー側でこのような情報を把握することができないという問題点を有している。

【0 0 0 5】本発明の目的は、前述の製品の取扱説明書、V T R 用のテープによる製品ガイダンス情報の提示の問題点を解決し、取扱の説明を動画、音声等によりマルチメディア化して通信回線等を介して提供することにより、ユーザに製品の使用方法、故障の状態等を判り易く把握させるようにすることができ、かつ、ユーザが取扱説明書を保管しておく必要のない、修理の依頼先等の更新が可能な製品のガイダンス情報提示方法及びシステム提供することにある。

【0 0 0 6】また、本発明の目的は、メーカー側が、製品を販売したした後であっても、その内容のメンテナンスが可能で、製品のガイダンス情報へのユーザのアクセスの情報から、各製品毎のユーザの関心の高さ、故障の多い部分、操作の判りにくい部分等を把握可能とし、こ

れらの情報をその後の製品開発にフィードバックすることができ、さらに、販売店等で、実際の製品の在庫がない場合にも、製品を具体的に説明するための補助とすることができる製品のガイダンス情報提示方法及びシステムを提供することにある。

【0 0 0 7】

【課題を解決するための手段】本発明によれば前記目的は、電子化された製品のガイダンス情報のデータベース化し、これを検索することにより製品のガイダンス情報を得る製品のガイダンス情報提示方法あるいはシステムにおいて、データベース側からの指示に従って製品名、型番を入力させ、製品の使用方法、製品の故障に対する対応方法、サービスセンタの場所等を、動画、文字、音声等のマルチメディア情報により表示することにより達成される。

【0 0 0 8】また、前記目的は、前記製品名、型番の入力を、製品ジャンルを選択させ、選択された製品ジャンル内の製品の種類を選択させ、さらに、選択された製品の製品名、型番を選択させるようにすることにより、あるいは、前記製品名、型番の入力を、具体的な型番の情報により直接入力することにより行わせるようにすることにより達成される。

【0 0 0 9】また、前記目的は、前記製品名、型番の入力が行われたとき、その製品の写真・イメージによる情報と、ガイダンス情報として、製品の使用方法、製品の故障に対する対応方法、手入れの方法、注意事項を選択するためのメニューを表示して、ガイダンス情報を選択させることにより達成される。

【0 0 1 0】そして、前記目的は、前記ガイダンス情報の 1 つとして、製品の使用方法が選択された場合、操作を行うべき製品の操作部を、表示されている写真・イメージによる情報内の操作部を他と異なる表示として示し、操作に従った動きを見せて使用方法の説明を行うようにすることにより達成される。

【0 0 1 1】そして、前記目的は、前記ガイダンス情報の 1 つとして、故障に対する対応方法が選択された場合、故障の内容を少なくとも 1 つ選択入力させるメニューを表示し、入力された故障の原因を表示すると共に対応する故障の状況を映像により見せることにより、また、前記故障に対する対応方法の選択の代わりに、製品の故障時に製品に表示されるエラー番号を入力させるようにすることにより達成される。

【0 0 1 2】さらに、前記目的は、前記故障に対する対応方法のガイダンス情報により、故障が直らないという結果が入力された場合、サービスセンタの場所等の情報を地図と共に表示するようにすることにより、また、前記製品名、型番の入力が行われたとき、その製品の使用上の重要な注意事項を表示するようにすることにより達成される。

【0 0 1 3】

【発明の実施の形態】以下、本発明による製品のガイダンス情報提示方法及びシステムの実施形態を図面により詳細に説明する。

【0014】図1は本発明の一実施形態による製品のガイダンス情報提示システムの全体構成を示すブロック図、図2はパソコンの機能構成を示すブロック図、図3はデータ構成を説明する図である。図1、図2において、1はパソコン、2はディスプレイ、3はモデム、4はCDROMドライブ、5はハードディスク、6はキーボード、7はマウス、8は公衆回線網、9は取扱説明書データベース、10はサービスセンタ、販売店、11はCPU、12は記憶装置、13は入出力インタフェースである。

【0015】本発明の一実施形態による製品のガイダンス情報提示システムは、図1に示すように、モデム3、ディスプレイ2を有するパソコン1と、製品のガイダンス情報を提供する取扱説明書データベース9とが公衆回線網8に接続されて構成される。そして、取扱説明書データベース9は、企業が自社製品の全てについての取扱説明書を作成して構築されるものであり、製品の販売を行う販売店、修理等を行うサービスセンタ10からもアクセス可能に通信回線を介してサービスセンタ、販売店10に接続されている。なお、サービスセンタ、販売店10は、公衆回線網8に接続されてもよい。

【0016】パソコン1には、前述の他にCDROMドライブ4、ハードディスク5、キーボード6、マウス7等が接続されている。CDROMドライブ4は、製品の購入時に製品に添付された取扱説明情報を収納したCDROMを使用してガイダンス情報を見るために使用され、また、ハードディスク5は、製品購入後に更新されたガイダンス情報、サービスセンタの連絡先等のデータを、常に更新管理されている取扱説明書データベース9から取り込んで保持するために使用される。なお、前述のCDROMドライブは、DVDROMドライブ等であってもよく、また、ハードディスク5は、DVDRAM、MO等に置き換えてもよい。

【0017】パソコン1は、取扱説明書データベース9に対するアクセス等のシステム全体の制御を行うCPU11と、制御に必要なプログラムを保持し、ワーク領域としても使用する記憶装置12と、接続される周辺機器との間のインタフェースを行う入出力インタフェース13とにより構成される。

【0018】取扱説明書データベース9内のデータは、図3に示すように構成されて保持されている。すなわち、取扱説明書データベース9は、ユーザ情報記憶領域と、機器操作方法情報記憶領域と、サービスセンタ情報記憶領域と、地図情報記憶領域とにより構成される。ユーザ情報記憶領域は、多数のユーザ情報を格納しており、各ユーザ情報は、氏名、住所、電話番号、購入商品、購入年月日、データ参照履歴等により構成される。

機器操作方法情報記憶領域は、各種機器の操作方法、故障に対する対処方法等を機種毎に示すデータが格納されている。また、サービスセンタ情報記憶領域は、多数存在するサービスセンタのそれぞれのセンタ名、所在地、電話番号、取扱製品名、休業日等のデータを格納している。さらに、地図情報記憶領域には、サービスセンタの所在地を示す地図が格納されている。

【0019】製品のガイダンス情報、あるいは、製品の故障に対する対応方法を知りたい顧客は、自宅内に所有しているパソコン1を使用して、取扱説明書データベース9に公衆回線8を介してアクセスし、製品名、型番をデータベース側からの指示に従って入力して検索を行っていくことにより、希望する製品のガイダンス情報、製品の故障に対する対応方法を、動画、文字、音声等のマルチメディア情報により得ることができる。

【0020】なお、取扱説明書データベース9は、各企業がインターネット等にホームページを開いて、そこに持つようにしてもよい。

【0021】図4～図8は本発明の一実施形態の操作手順と表示画面の例とを示すフローチャート、図9～図14はフロー内の表示画面例の詳細を示す図であり、以下、これらの図面を参照して本発明の一実施形態の操作方法について説明する。なお、フローの各ステップに、その表示画面例の詳細を示している図番を付している。

【0022】(1) 製品のガイダンス情報、あるいは、製品の故障に対する対応方法を知りたいユーザは、自宅内のパソコン1を使用して、公衆回線網8を介して取扱説明書データベース9にアクセスし、あるいは、インターネット上に開かれている企業のホームページのデータベースにアクセスする。これにより、ディスプレイ2上に、例えば、「電子サービスマン トラブルアシスタント」等のタイトルが表示された初期画面が表示される(ステップ401)。

【0023】(2) 表示された初期画面を見て実行のキーを入力すると、その企業の全製品ジャンルと、型式による入力とのメニューが表示される(ステップ402)。

【0024】(3) ステップ402で表示されている製品ジャンルの1つを、ユーザがマウス等により選択指示すると、その製品ジャンル内の製品種類のメニューが表示される。そして、表示されている製品種類の1つを選択すると、その種類の製品の製品名称と型式番号とによるメニューが表示される(ステップ403、404)。

【0025】(4) ユーザは、ガイダンス情報、あるいは、製品の故障に対する対応方法を知りたい製品の型式番号の部分、ステップ404で表示されているメニューから選択指示する。これにより、指定された製品(ここでは、液晶ビデオカメラを指定したものとする)の形状を示す写真またはイメージと、使い方、手入れの仕方、故障に対する対処方法、使用上の注意のうちとの情報を

知りたいのかのメニューが表示される（ステップ 4 0 5）。

【0026】なお、前述のステップ 4 0 2 ~ 4 0 4 の表示画面の中に、型式、あるいは型式番号を入力するメニューがあり、このメニューを選択して、キーボード等より型式、あるいは、型式番号を入力すれば、ステップ 4 0 4、あるいは、ステップ 4 0 5 の画面にスキップする。また、指定された製品の形状を示す写真またはイメージは、その後の操作中にも必要により常時表示される。

【0027】（5）ステップ 4 0 5 において、知りたい情報のメニューから使い方を選択すると、使い方のメニューとして準備、撮る・見る・録る、使いこなすのメニューが表示される（ステップ 4 0 6）。

【0028】（6）ステップ 4 0 6 で準備のメニューを選択すると、準備に関するメニューである電源のつながりかた、カセットのセット、液晶の調整のメニューが表示され、撮る・見る・録るを選択すると、撮る、見る、録るのメニューが表示され、また、使いこなすを選択すると、使いこなすのメニューである小さなものを撮る、タイトルを入れて撮る、見たい場面に戻るのメニューが表示される（ステップ 4 0 7 ~ 4 0 9）。

【0029】（7）いま、ステップ 4 0 7 で液晶の調整が選択されたものとして以後の操作の説明を行う。液晶の調整が選択されると、液晶画面の調整のタイトルが表示される。ここで、実行キーの入力を行うことにより、操作手順に従って順次ガイダンスが表示され、表示されている機器の操作を行うボタン等の操作部分が色が変わる等により強調されて表示され、また、操作に従った機器の反応が表示される。全ての操作の手順のガイドの終了時、操作手順の一覧表が表示されて、液晶画面の調整のガイダンスを終了する（ステップ 4 1 0 ~ 4 1 3）。

【0030】（8）ステップ 4 1 3 の画面で、全部の操作をもう一度見たい場合、タイトル部を指示することによりステップ 4 1 0 からのガイダンスを見ることができ、表示画面内の使い方の表示を選択指示すればステップ 4 0 6 の画面に戻ることができ、また、メニューの表示を選択指示すればステップ 4 0 5 の画面に戻ることができる。

【0031】ステップ 4 0 7 で他のメニューが選択された場合、あるいは、ステップ 4 0 6 で撮る・見る・録る、または、使いこなすのメニューが選択され、ステップ 4 0 8、4 0 9 でさらに希望するメニューが選択された場合についても、フローには示していないが、選択された要求についてのガイダンス情報がステップ 4 1 0 ~ 4 1 3 の場合と同様に表示される。

【0032】（9）ステップ 4 0 5 において、知りたい情報のメニューからお手入れを選択すると、手入れ方法のメニューとして、一通り見る、時期別に見る、お手入

れメニューの各メニューが表示される（ステップ 4 1 4）。

【0033】（10）ステップ 4 1 4 で、一通り見るが選択されると、画面例を示していないが、お手入れの方法が一通り紹介される。また、時期別に見るが選択されると、時期毎のお手入れ方法のメニューとして、毎月のお手入れ、毎年のお手入れ、長く使われているときのお手入れの各メニューが表示される（ステップ 4 1 5、4 1 6）。

10 【0034】（11）さらに、ステップ 4 1 4 で、お手入れメニューが選択されると、お手入れメニューとして、本体のお手入れ、保管するときに、ヘッドのお手入れの各メニューが表示される。ここで、例えば、ヘッドのお手入れが選択されれば、ヘッドのメンテナンス方法の紹介が行われる（ステップ 4 1 7、4 1 8）。

【0035】図示していないが、前述のステップ 4 1 7 で、本体のお手入れ、または、保管するときのメニューが選択されれば、それぞれのメニューに対応する手入れの方法が紹介され、また、ステップ 4 1 6 で、毎月のお手入れ、毎年のお手入れ、または、長く使われているときのお手入れが選択されれば、それぞれのメニューに対応する手入れの方法が紹介される。

【0036】（12）ステップ 4 0 5 において、知りたい情報のメニューから故障かな？のメニューが選択されると、まず、電源に関する故障の種類を示す、電源を入れてもすぐ切れる、電源を入れたら液晶画面がついたり消えたりする、電源が途中で切れる、バッテリーの消耗が早い・使用時間が短いメニューが表示され、また、他の故障状況を示すメニューとして、録画中、再生中、テレビ受信中、編集等のメニューが選択可能に表示される（ステップ 4 1 9）。

【0037】（13）ステップ 4 1 9 で、他の故障状況を示すメニューの 1 つ、ここでは、録画中が選択されたとする。この場合、録画中に生じる故障の種類を示す、スタート/ストップボタンを押しても録画スタートしない、ピントが合わない、録画を一時停止していたら電源が切れたのメニューが表示される（ステップ 4 2 0）。

【0038】（14）ステップ 4 2 0 で、ピントが合わないが選択されたものとする。すると、ピントが合わない状況として、オートフォーカスが働きにくい被写体を撮っていませんか？、白っぽいものを撮っていませんか？等の問い合わせと、それに対する解決方法が文字で表示され、その場合の代表的な画面例が表示される。ユーザがそのような状況の撮影を行っていて、表示された解決方法を実行することにより解決された場合、ユーザが、画面上に表示されている「はい」のボタンを指示すると、処理が終了する。また、ユーザが、画面上に表示されている「いいえ」のボタンを指示すると、他の故障原因の問い合わせ、解決方法等が順次表示される（ステップ 4 2 1 ~ 4 2 3）。

【0039】ステップ4121~423で、ユーザがリターンキーを入力すると、ステップ420に戻り、もう一度録画中の故障の選択から操作をやり直すことができる。

【0040】(15) 全ての故障についての故障原因の問い合わせ、解決方法の指示が終了し、ステップ423までの操作で、故障が解決できず「いいえ」が入力されると、修理のためサービスセンタへの問い合わせ、機器の持込み等を指示すると共に、サービスセンタ場所示す地図が表示される(ステップ424)。

【0041】図示していないが、ステップ419で、電源に関する故障の種類を示すメニューの1つが選択されれば、それらの故障に対する対応方法がステップ421~424の場合と同様に指示される。また、ステップ419で、他の状況での故障が選択されれば、その状況での故障の種類がメニューとして表示され、それらの故障に対する対応方法が、ステップ420~424の場合と同様に指示される。

【0042】(16) ステップ405において、知りたい情報のメニューから使用上の注意のメニューが選択されると、使用上のメニューとして、安全上のご注意、保管上のご注意、使用上のご注意、一通り見るのメニューが表示され、これらの1つが選択されれば、対応する注意事項がムービー等の映像、文字と、音声とにより説明される(ステップ425、426)。

【0043】前述した本発明の実施形態によれば、各種の製品の取扱の説明を、動画、音声等によりマルチメディア化して提供することができるので、ユーザに製品の使用方法、故障の状態に対する対応方法等を判り易く把握させることができ、ユーザは、取扱説明書を保管しておく必要なくこれらの情報を知ることができ、また、修理の依頼先の変更があった場合にも、正しいサービスステーションの場所を知ることができる。

【0044】前述した本発明の実施形態によれば、手元にある実際の機器をも操作しながら、実際の機器の状態と、画面上に表示されている機器の状態とを比較することができるので、ユーザは、よりの確な説明の判断を行うことができる。

【0045】前述した本発明の実施形態は、製品を購入したユーザが、取扱説明、故障に対する対応方法を知るために使用すると説明したが、本発明は、これから製品を購入しようとするユーザが、その製品の使い勝手、機能等を知るためにも使用することができる。また、販売店等において、その製品の在庫がない場合にも、顧客に対して、その製品の使い勝手、機能等を具体的に説明するために使用することができる。

【0046】次に、前述した本発明の実施形態に対して実施可能な幾つかの変形例について説明する。

【0047】本発明は、前述した使い方の表示画面、例えば、ステップ406における表示画面内の機器の画像

上の操作ボタンを操作(マウス等で指示する)ことにより、表示画面内で、その操作に対応する動作をシミュレーションして見せるようにすることができる。また、その操作を手元にある実際の機器に対して実行すれば、シミュレーションの結果と同様なことが実際の機器で見ることができ、シミュレーションの結果と相違する場合、ユーザは、機器の異常を知ることができる。

【0048】また、本発明は、図3で説明したように、ユーザの情報をデータベースに格納しておくことができるので、前述したステップ424でサービスセンタの所在地をユーザに提示する場合に、ユーザから最も近いサービスセンタをユーザに知らせることができる。また、サービスセンタ側では、そのユーザに対して、購入時からの経過時間に合わせて、メンテナンスを促す等のサービスを行うことができる。さらに、サービスセンタの所在地を知らせるステップ424の画面の中に、修理代見積りのボタンを表示し、ユーザが、このボタンを指示したとき、それまでの故障に対する対応方法を見る操作の情報をサービスセンタに送信して、その故障に対する修理代見積りをオンラインで請求するようにすることができる。

【0049】また、本発明は、前述した各操作で表示される画面内に1つ戻る、前のメニューに戻る等のボタンを表示しておき、これらが指示されたときに所定の画面に戻ってそこからの操作を再度行わせるようにすることができる。

【0050】また、本発明は、前述したステップ419の故障かな?の画面の中の故障の状況を複数指定することができるようにすることができる。これにより、複合的な故障に対応する方法を迅速に指示することができる。また、この画面が表示されているときに、故障時に機器に表示されるエラー番号を入力させるようにすることもできる。これにより、故障の状況だけでは判断のつきにくい故障についても、具体的な故障状況の入力が可能となり、対応方法を迅速に指示することができる。

【0051】また、本発明は、初期画面の次の画面、あるいは、使い方の説明の冒頭の画面で、必ず使用上の重要な注意事項を、例えば、図14(b)に示すように表示するようにすることができる。このことは、製品に起因する事故等を未然に防止するために重要である。

【0052】さらに、本発明は、ユーザが参照した使用方法、故障に対する対処方法等をネットワークを介して企業側が収集することが可能であり、これにより、これらの情報に基づいて、メーカー側が、製品を販売した後であっても、その内容をメンテナンスし、各製品毎のユーザの関心の高さ、故障の多い部分、操作の判りにくい部分等を把握することが可能であり、しかも、これらの情報をその後のガイダンス情報の更新、製品の開発にフィードバックすることができる。

【0053】

【発明の効果】以上説明したように本発明によれば、動画、音声等によりマルチメディア化して、通信回線を介して、情報記録媒体等により取扱の説明を提供することにより、ユーザが取扱説明書を保管しておく必要なく、ユーザに製品の使用方法、故障の状態等を判り易く把握させるようにすることができ、かつ、修理の依頼先等の変更があった場合には、それらを適宜更新し、正しい情報をユーザに知らせることができる。

【0054】また、本発明によれば、メーカー側が、製品を販売したした後であっても、その内容のメンテナンスが可能であり、製品のガイダンス情報へのユーザのアクセスの情報から、各製品毎のユーザの関心の高さ、故障の多い部分、操作の判りにくい部分等を把握することができ、これらの情報をその後のガイダンス情報の更新、製品の開発にフィードバックすることができる。さらに、販売店等で、実際の製品の在庫がない場合にも、製品を具体的に説明するための補助とすることができる。

#### 【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施形態による製品のガイダンス情報提示システムの全体構成を示すブロック図である。

【図2】パソコンの機能構成を示すブロック図である。

【図3】データ構成を説明する図である。

【図4】本発明の一実施形態の操作手順と表示画面例とを示すフローチャートである。

【図5】本発明の一実施形態の操作手順と表示画面例とを示すフローチャートである。

【図6】本発明の一実施形態の操作手順と表示画面例とを示すフローチャートである。

【図7】本発明の一実施形態の操作手順と表示画面例とを示すフローチャートである。

【図8】本発明の一実施形態の操作手順と表示画面例とを示すフローチャートである。

【図9】フロー内の表示画面例の詳細を示す図である。

【図10】フロー内の表示画面例の詳細を示す図である。

【図11】フロー内の表示画面例の詳細を示す図である。

【図12】フロー内の表示画面例の詳細を示す図である。

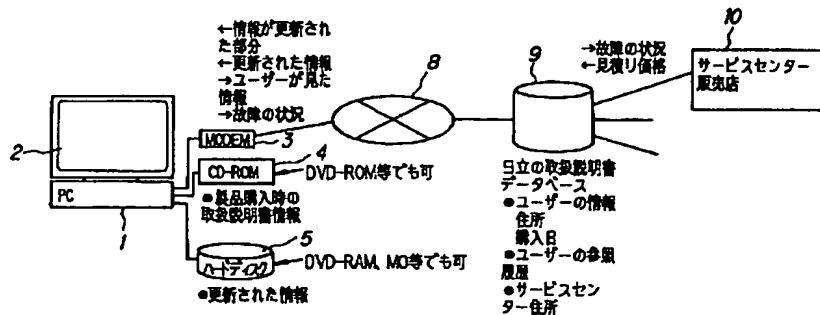
【図13】フロー内の表示画面例の詳細を示す図である。

【図14】フロー内の表示画面例の詳細を示す図である。

#### 【符号の説明】

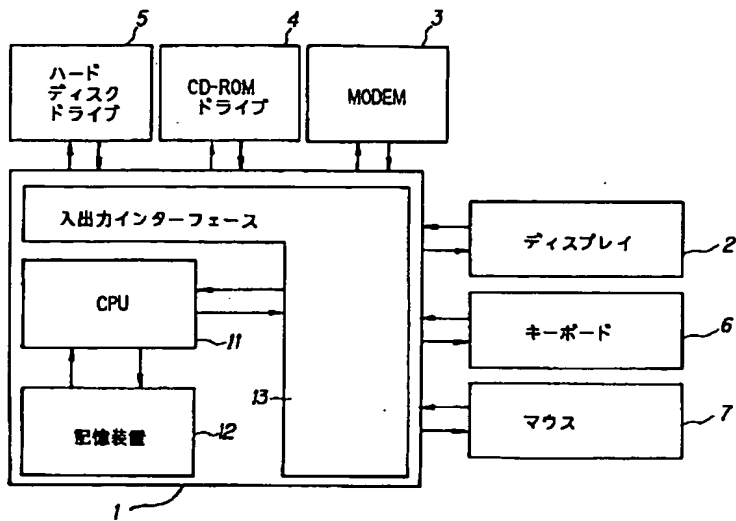
- 1 パソコン
- 2 ディスプレイ
- 3 モデム
- 4 CDROMドライブ
- 5 ハードディスク
- 6 キーボード
- 7 マウス
- 8 公衆回線網
- 9 取扱説明書データベース
- 10 サービスセンタ、販売店
- 11 CPU
- 12 記憶装置
- 13 入出力インタフェース

【図1】

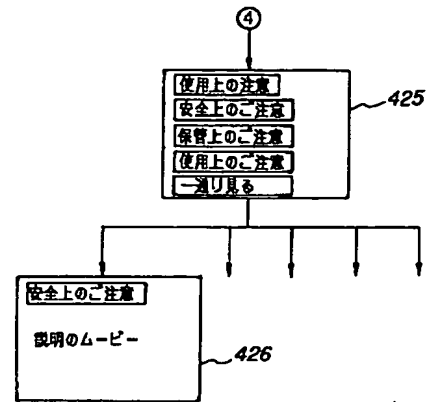




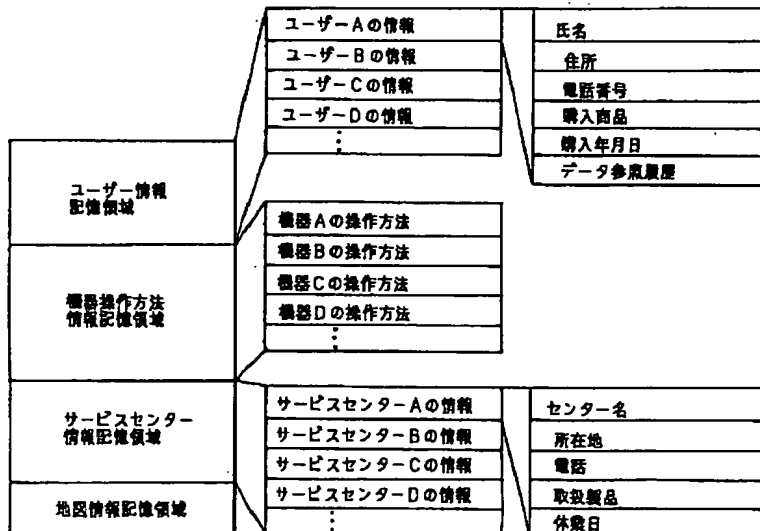
【図 2】



【図 8】

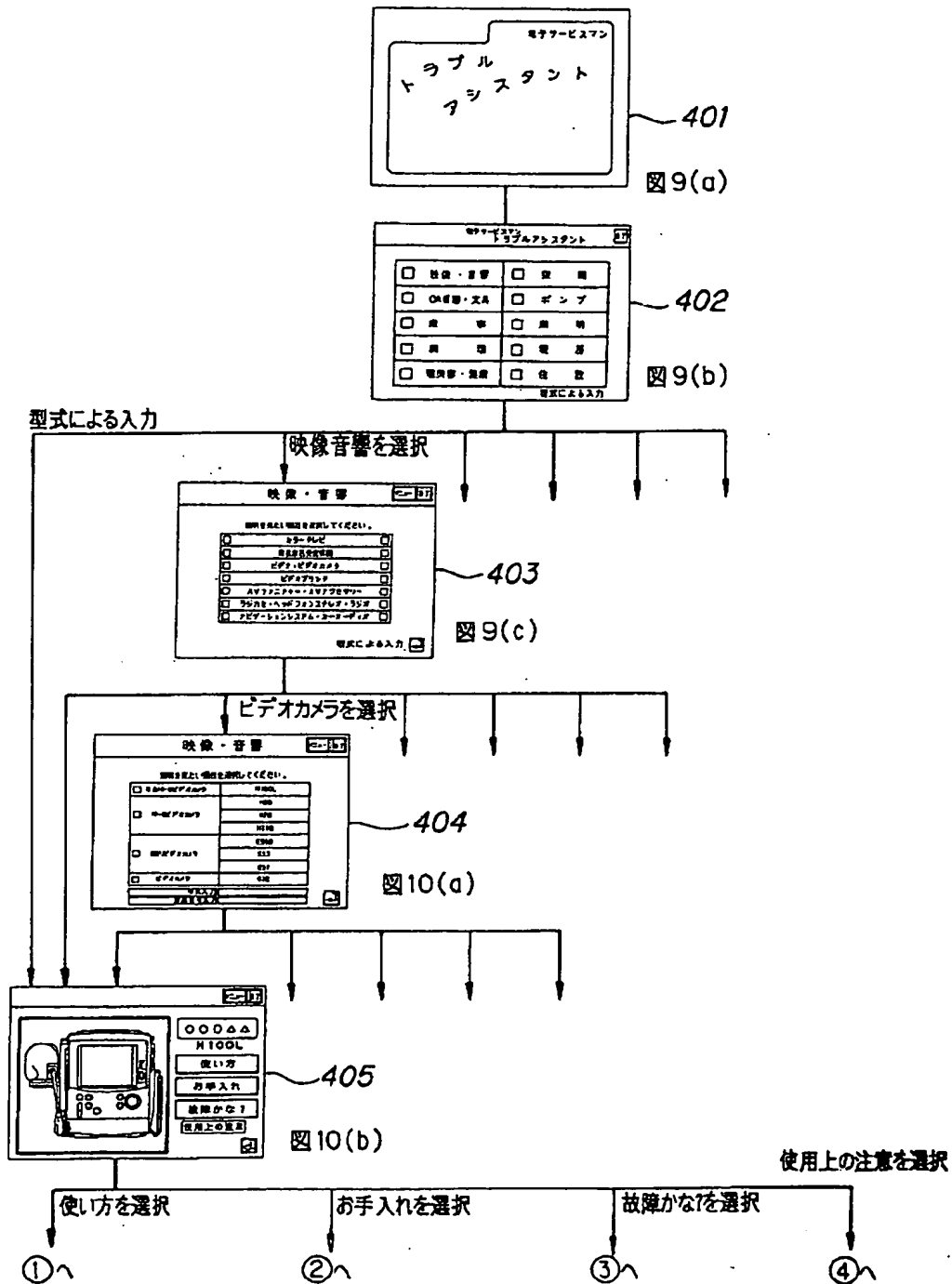
【図 8】  
【図 2】

【図 3】



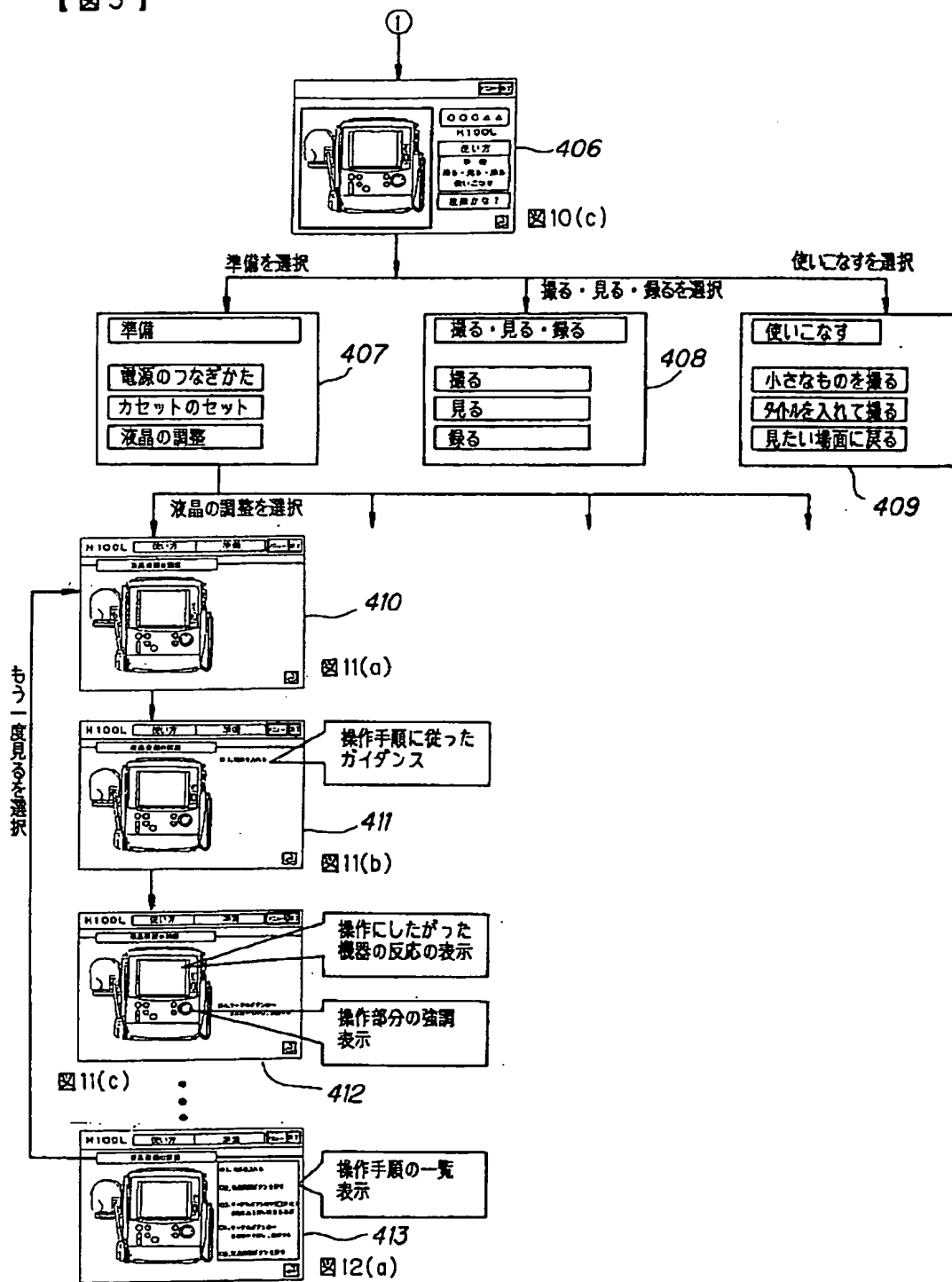
【図 3】

【 図 4 】



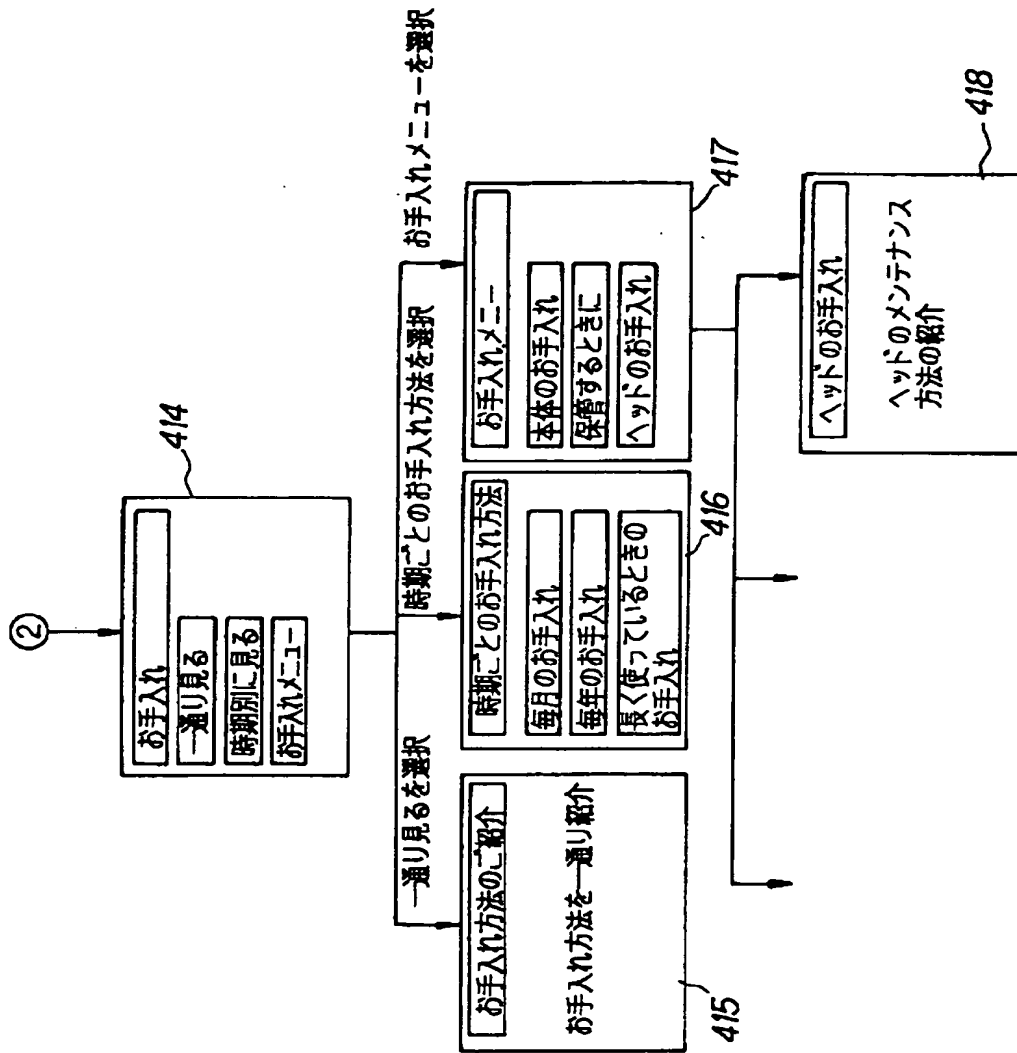
【図 5】

【図 5】



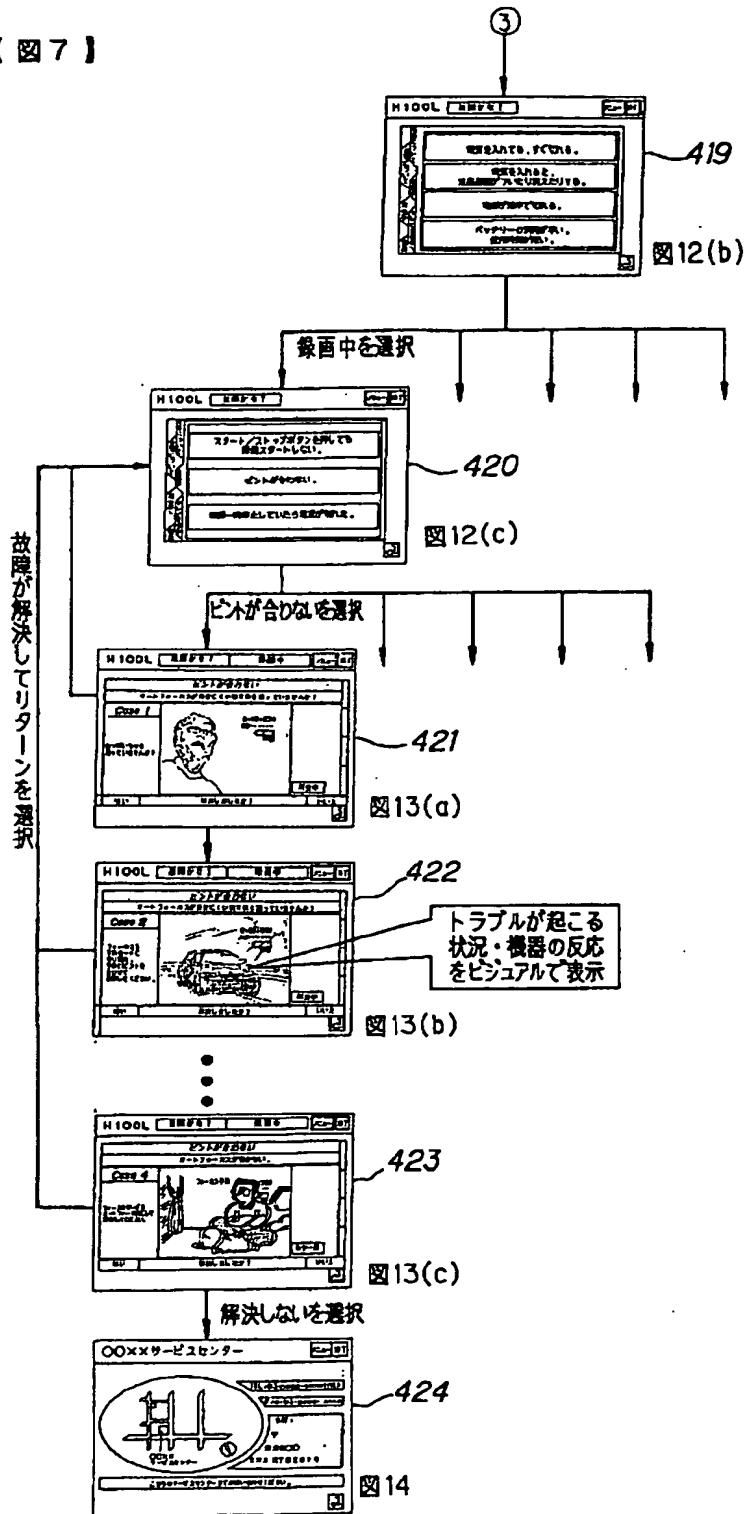
【図 6】

【図 6】



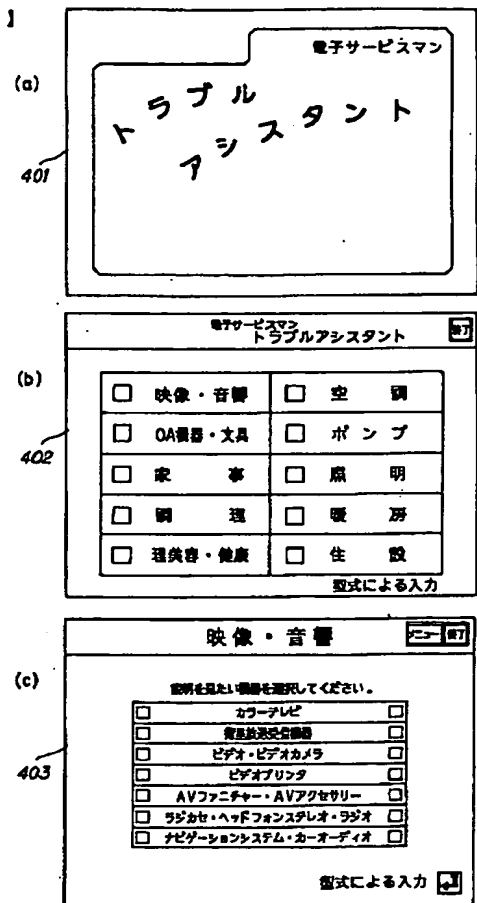
【図 7】

【図 7】

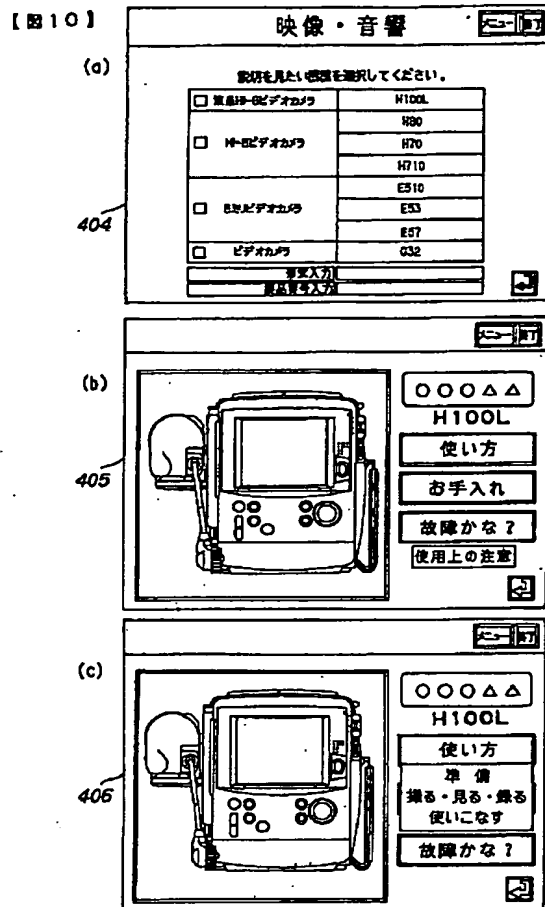


【図 9】

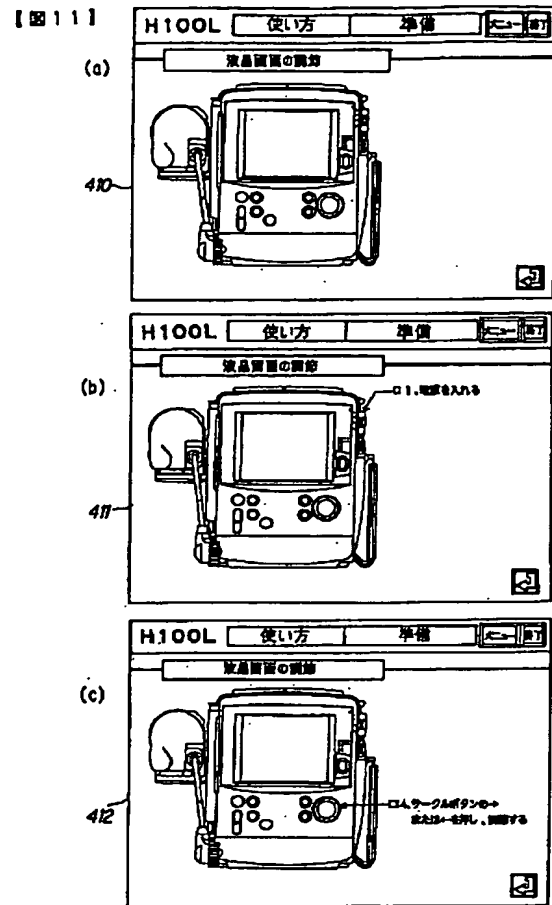
【図 9】



【図 10】

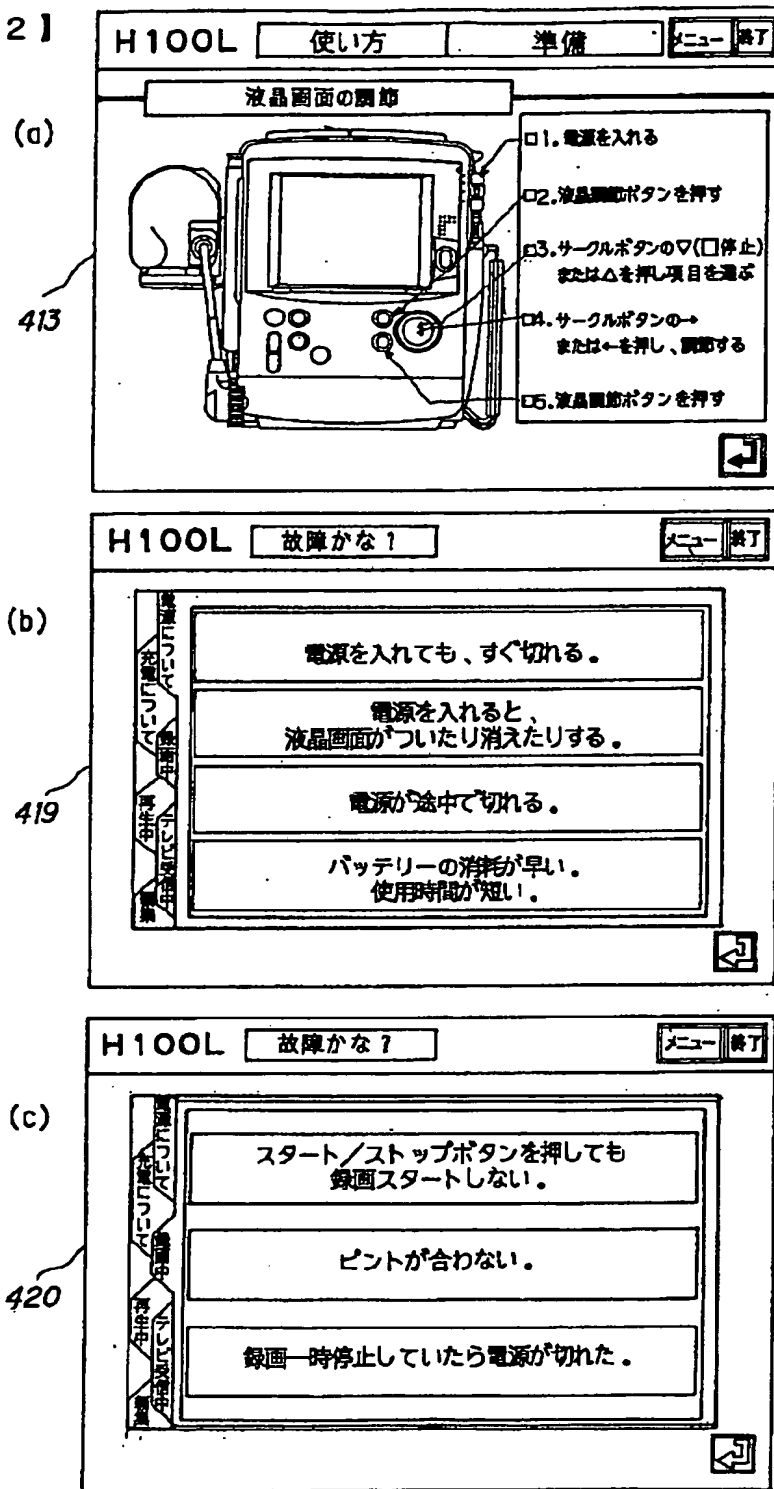


【図 11】



【図 12】

【図 12】




【図 13】

【図 13】

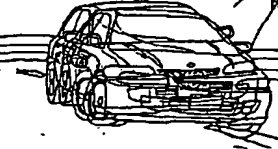
(a)

421

H100L		故障かな？	録画中	メニュー	終了
ピントが合わない					
オートフォーカスが働きにくい被写体を撮っていませんか？					
Case 1			0:00:00M H1B	再生中	
白っぽいものを撮っていませんか？					
はい	解決しましたか？			いいえ	

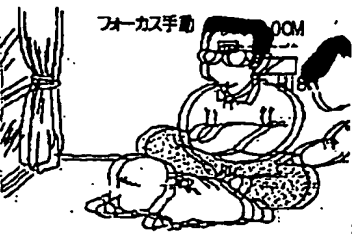
(b)

422

H100L		故障かな？	録画中	メニュー	終了
ピントが合わない					
オートフォーカスが働きにくい被写体を撮っていませんか？					
Case 2			0:00:00M H1B	再生中	
フォーカスを手動モードに切り替えて、手動でピントを合わせて撮影してください。					
はい	解決しましたか？			いいえ	

(c)

423

H100L		故障かな？	録画中	メニュー	終了
ピントが合わない					
オートフォーカスが働かない。					
Case 4			フォーカス手動 00M	もう一度	
フォーカスモードをオートフォーカスにして、撮影してください。					
はい	解決しましたか？			いいえ	



【図14】

【図14】

